# 公关交际与职场礼仪

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2025-03-29

*关于公关交际与职场礼仪　　公关交际中的称呼　　称呼有称呼对方和称呼自己之分，称呼对方用敬称，称自己用谦称。　　敬称有以下几种：　　(1)从辈份上尊称对方。例如“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”、“哥哥”、“姐姐”等。有时称对方“兄”、“姐”，...*

　　关于公关交际与职场礼仪

　　公关交际中的称呼

　　称呼有称呼对方和称呼自己之分，称呼对方用敬称，称自己用谦称。

　　敬称有以下几种：

　　(1)从辈份上尊称对方。例如“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”、“哥哥”、“姐姐”等。有时称对方“兄”、“姐”，自己未必比对方年龄小。如对方为女性，且比自己年龄大，可通称为“阿姨、“大姐”，这种称呼避免了对方是否结婚的问题。

　　(2)称对方的身份时加上“令”、“贤”、“尊”、“高”等字。例如称对方的侄子为“贤侄”、称对方的父亲为“令尊”、“令严”，称对方的母亲为“令慈”，问对方的年龄称“高寿”等。

　　(3)以对方的职业相称，如“李老师”、“王大夫”、“张司机”等。

　　(4)以对方的职务相称。如“处长”、“校长”、“赵乡长”、“孙经理”等。

　　(5)以“老”、“大”、“小”等称呼对方。对长辈或比较熟悉的同辈之间，可在姓氏前加“老”。如“老张”、“老李”，亦可在对方职务前加“大”或“老”，如：“大作家”、“老经理”等;而在对方姓氏后加“老”则更显尊敬，如“郭老”、“钱老”等;对小于自己的平辈或晚辈可在对方姓氏前加“小”以示亲切，如：“小王”、“小贾”等。

　　(6)直接称呼对方的姓名。一般年纪较大、职务较高、辈份较高的人对年龄较小、职务较低、辈份较低的人可直呼其姓名，也可以不带姓这样会更显得亲切。

　　谦称古时有以下几种，现多已不用

　　(1)用“自己不聪明”的说法来称呼。如“鄙人”等称呼自己。以“愚弟”、“愚兄”等称呼自己的亲属。

　　(2)用“辈份低”来称呼。如自称为“小弟”、“小侄”等。

　　(3)用“地位不高”的说法来称呼。如自称为“卑职”，称自己的妻子为“内人”，称自己的孩子为“小女”、“犬子”，称自己住处为“寒舍”、“敝宅”等。

　　公关交际中的询问

　　在公关活动中，询问是不可避免的，询问要讲究一点艺术性。

　　在西方人看来，询间别人的年龄是不礼貌的，他们不希望别人知道自己的真实年龄。然而在中国，却常常询问对方的年龄，一般说来未成年人都希望自己成熟一点，所以他们希望对方估计自己的年龄时说得大一点。所以可以这样问：“看你办事情那么老练，今年有18岁吧?”一个六七岁的孩子，如果问他：“今年有5岁了吧?”他会很不高兴，他认为自己一定很矮，如果说：“今年有10岁了吧?”他会很高兴，认为你在夸奖他长得快。在询问老人的年龄则刚好相反，因为他们都希望自己年轻一些。如果对60岁的老人说：“你今年50刚出头吧?”他会很高兴，但如果问“您今年60多岁了吧?”他就会很不乐意。如果实在看不出对方的年龄，也可直接问：“您老贵庚?”“您高寿?”等。

　　询问姓名，可以说：“贵姓?”“请问尊姓大名?”应注意的是，有些人常问“您贵姓?”这是不恰当的，因为“贵”就是对对方尊称，本身就是“您”的意思，所以直接问“贵姓”即可。如果对方自我介绍时没有听清，可以再问一遍，“对不起，刚才没有听清您的大名”。这样，对方会再重复一遍自己的名字。

　　在询问对方职业时，可以问“现在您在何处任职?”“您在哪儿工作?”对搞经济的人，也可以问：“近来在哪儿发财?”如果不知道对方有无职业，也可以问：“最近忙点什么?”这样，可以从谈话中搞清对方的职业。

　　在询间对方的文化程度时，一般顺序是从低向高说。假如对方是中专毕业，你开口就问是哪个大学毕业，这样会使对方尴尬，也可以模糊一点问，如：“你是哪个学校毕业的?”

　　在询问对方籍贯时，一般可以说：“您老家是哪儿的?”“您府上是在山东吧?”对方一般会很痛快地告诉你他的籍贯，因为每个人对老家都怀有一种特殊的感情。假如对方和你籍贯相同，则可以以“老乡”相称，这样，双方容易产生一种亲近感。当对方告诉他的籍贯时，你可以提及他那个地方的特产、名胜古迹等。比如对方说老家在山东烟台，可以继续问“是产山东苹果的地方吧?”这种询问会使对方很高兴。

　　在询问时要注意态度，不要让对方感觉你像是在查户口。当别人询问时，要认真耐心地回答。如果不希望对方知道，可以委婉地避开。

　　公关体态语的运用

　　体态语属于非言语交往，非言语交往有很重要的作用，充分运用好体态语是更好进行交往必不可少的条件。

　　公关交际中面部表情

　　表情是人心理状态的外在表现，有时能起到言语所起不到的作用，人高兴时，手舞足蹈，喜笑颜开;人忧愁时，横眉紧锁，目光呆滞;发怒时，咬紧牙关，浑身发抖;悲哀时，声音细弱，无精打彩;受惊时，目瞪口呆，惊慌失措。展眉表欢欣，皱眉表愁苦，扬眉表得意，竖眉表愤怒，低眉表慈悲等。

　　“眼睛是心灵的窗口”，人的内心世界有时可以通过眼睛来表达。目光的方向，眼球的转动，眨眼的频率，闭眼的久暂，都表示一种意思，流露一种感情。比如：正视表示尊重，斜视表示轻蔑，仰视表示思考，俯视表示害羞、胆怯或悔恨。在交谈过程中，目光自下而上注视对方，一般有询问的意味，表示“我愿意听您的下一句”。目光自上而下注视对方，一般表示“我在注意听您讲话”。头部微微倾斜，目光注视对方，一般表示“噢!原来是这样”。

　　眼睛光彩熠熠，一般表示充满兴趣，而目光东移西转，对方就会感到你心不在焉。

　　另外，微笑也是一种令人愉悦的表情，是一种含义深广的体态语，在公关活动中有很重要的作用。

　　公关交际中的身姿动态

　　手势是表情达意的有效手段，有些时候能比面部表情表达更复杂的意思。先说手指，翘起大拇指表示“真棒”、“顶呱呱”;将拇指和食指圈成一个“O”型，表示“零”，若同时伸开其他三指，则表示“OK”(好)之意;竖起中指和食指且分开，组成英文字母“V”，表示胜利或和平。次说手掌，掌心向上是“升起”的意思，掌心向下则意味着“压抑”;掌心外摆，是“厌烦”、“赶人走”;掌心内摆，是“有请”、“过来”之意;如果双手摊开，掌心下压，表示“请坐”、“请安静”。再说领导者手臂，竖起单臂摆动，是向大家打招呼;抱起双臂在胸前是防御;双臂背头，身体后躺在沙发上，是权利和自信的表现。

　　公关交际中的空间距离

　　人与人之间有着看不见但实际存在的界限，这就是个人领域的意识。因此根据空间距离，也可以推断出人们之间的交往关系。一般来说，交际中空间距离可以分以下四种：

　　1.亲密距离

　　亲密距离在45厘米以内，属于私下情境，多用于情侣或夫妻间，也可以用于父母与子女之间或知心朋友间。两位成年男子间一般不采用此距离，但两位女性知己间往往喜欢以这种距离交往。亲密距离属于很敏感的领域，交往时要特别注意，不要轻易地采用亲密距离。

　　2.私人距离

　　推荐阅读：职场礼仪的原则职场上需要的职场礼仪技巧职场上同事之间的礼仪职场礼仪应聘礼仪初入职场有哪些职场礼仪禁忌职场提升职场关系的礼仪方法

　　私人距离一般在45厘米到120厘米之间，表现为伸手可以握到对方的手，但不易接触到对方的身体，这一距离对讨论个人问题是很合适的，一般的朋友交谈多采用这一距离。

　　3.社交距离

　　社交距离大约在120厘米到360厘米之间，属于礼节上较正式的交往关系。办公室里的工作人员多采用这种距离交谈，在小型招待会上，与没有过多交往的人打招呼可采用此距离。

　　4.公共距离

　　公共距离指大于360厘米的空间距离，一般适用于演讲者与听众，对人们极为生硬的交谈以及非正式的场合。

　　在公关活动中，根据公关活动的对象和目的，选择和保持合适的距离是极为重要的。

　　职场礼仪

　　尊重他人

　　谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生;有人为显示自己的`伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听;有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐，一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象，因为不懂得尊重别人。

　　谈吐文明

　　谈话中一些细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。

　　当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。

　　温文尔雅

　　有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠;有人则专好打破砂锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。在这种情况下即使占了上风，也是得不偿失的。

　　以礼待人

　　谈话不必刻意追求“语不惊人死不休”的轰动效应，以礼待人，善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，才是一个最有教养的人。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！